

H24 地域協働研究（地域提案型・前期）

RC-07 「福祉 NPO の自主事業開発における戦略的課題について」

課題提案者：NPO 法人いわてユニバーサルデザインセンター、研究代表者：社会福祉学部 教授 宮城好郎
研究メンバー：狩野徹（社会福祉学部）、中浜洋介（いわてユニバーサルデザインセンター）

<要旨>

福祉 NPO が、自主事業として活動を実施していくことができるように課題を整理することを目的としている。福祉事業所等の授産製品を扱い販路を拡大する事業の可能性の検討、バリアフリーのツアーセンターが各地で設立されているが、自立できる事業にするための課題検討を行った。

1. 研究の概要

1) 研究の背景

岩手ユニバーサルデザインセンター（以下、IUDC）は、岩手県内におけるユニバーサルデザインの普及推進を目的に平成 18 年に設立され、以来、行政からの委託事業を中心にフォーラムやセミナー、児童向けのワークショップ等を実施し、ユニバーサルデザインの普及啓発に努めてきた。現在、今後も活動を持続していくために、特定の財源（期限付きの委託事業等）に依存しない自立的な経営・財政基盤を確立・強化したいと考えており、自主事業の開発を模索しているところである。

2) 研究の目的

本研究の目的は以下の 2 点とする。

(1) 障がい者の経済的自立を支える収益事業の検討

障がい者施設・事業所（以下、福祉事業所）で生産されている授産製品の販売代行事業を計画している。授産製品の販売による利益は工賃として、福祉事業所で働く障がい者に工賃として支給され生活費の一部となっているが、現状においては、販路の狭さや知名度の少なさ等諸々の要因により、売上が少ないため、福祉事業所で働く障がい者は経済的に自立することが困難な状況にある。本研究は、福祉事業所事業の前述のような状況に対し、IUDC が授産製品の販売・営業を代行して行うことにより販路の拡大や売上の増加を図り、地域において障がい者が自立して生活できるよう支援することを目的とし、その結果 IUDC 自身の活動も経済的安定する戦略を立てることを目標とする。このように、収益事業が、IUDC および福祉事業所で働く障がい者双方にとって利益あるものとするために山積している多くの課題を整理する必要がある。例えば、効率的な販売代行の仕組みづくり、販売方法や価格設定の改善、販路・顧客の開拓、販売力の高い商品開発等々の課題が考えられる。この度の地域協働研究においては、それらの課題について、問題点の明確化および解決を図る。

(2) ユニバーサルデザインによるツーリズム支援事業の検討

福島県、宮城県には NPO が中心になった「バリアフリーツアーセンター」が設立されている。専門性や個性が強く、一般旅行代理店では採算がとりにくい、障

がい者や介護等専門的支援が必要な高齢者のツアー対応は今後福祉ビジネスとして発展が見込める。先進的 NPO の活動を参考に、実際に障がい者や支援の必要な高齢者対応のノウハウを習得し、いずれは「バリアフリーツアーセンター」設立を目指す。岩手県久慈地域には障がい者の対応を前提にした観光サポーターが養成され、各地に情報提供者もいることを IUDC は把握している。これまでに蓄積してきた情報を活かし、福祉ビジネスとして自立できることを目指すユニバーサルデザインによるツーリズム支援事業の実現化を目指す。

3) 研究の方法

(1) 福祉事業所の製品の評価・販路の見直し

各福祉事業所はできるモノをつくることで福祉的就労をしている。もちろん基本的な点では必要であるが、地域移行、自立化が障がいのある方に対しても求められる現在、作成している製品の評価、販路の見直しが必要である。これらを各事業所の製品に対し実際の販売状況等から評価する。商品のモニタリングも行う。協力してもらった事業所には、今後収益を増やすための戦略課題を協働して検討する。この分野においては本研究代表者宮城がこれまで、「もりおか福祉ブランド」のアドバイザーをしてきており、個別福祉事業所へのブランド化の支援を行ってきた。本研究では、これまでの経緯をさらに拡大し、各製品をまとめて評価・販路の拡大を目指すものである。さらには、県内各地にある福祉事業所のネットワーク化につながり、単独では販売力が小さいものを岩手県全体のブランド化にすることを旨とする。

(2) ユニバーサルデザインによるツーリズム支援体制の在り方の検討

すでに実践している、福島県、宮城県のバリアフリーツアーセンターのこれまでの活動の経緯等を分析し、岩手県における展開の仕方を検討する。このバリアフリーツアーセンターの中心的存在である三重県伊勢志摩バリアフリーツアーセンターなど先駆的 NPO についてもそのノウハウをヒアリングする。また、岩手県内で障がい者の受け入れを行っている八幡平市の業者等へのヒアリングを行い、課題を整理する。また、金ヶ崎町、平泉地区などで障がい者や高齢者対応の技術提案をしている団体やプロジェクトへ積極的に関与する

ことにより、多様なツアー客の対応のノウハウを構築していく。昨年度より障がい者や高齢者の移動支援の技術開発を行っていて、現地での受け入れ態勢の仕組み作りに取り組んでいる。

本研究では、これらの技術や協力してもらえる観光地の事業所の意識改革や受け入れ態勢の構築など、岩手県の観光において、トータルとして障がい者や高齢者を受け入れの支援のコーディネートができる核となる組織の在り方を提言し、最終的にはユニバーサルデザインによるツーリズムの支援体制の在り方を提案する。

2. 結果

1) 福祉事業所等の製品の評価・販路の検討

県内の事業所等が作成している商品等を検討して、NPO が販売していく候補の商品を5つのアイテムに絞った。①H事業所の石けん等、②S事業所の台所製品、③M事業所のIT関連商品、④T事業所の子供用食器、⑤T事業所のUD食器、以上の5アイテムについて、製品の評価、販路の検討をおこなうこととした。評価方法や市場動向調査等の検討まではできたが、実際の商品の入手や評価はできず、継続して研究を続けることとした。IUDCの効率的な販売代行の仕組みづくりについては、代行手数料、代行販売の仕組みづくり(オンラインかオフラインか)、職員体制・力量に課題があることが分かった。

2) ユニバーサルデザインによるツーリズム支援体制のあり方の検討

我が国のバリアフリーツアーセンターの内NPOが中心になっておこなっている9つのセンターをリストアップし、事業内容を整理した。バリアフリーの情報提供はどこも行っているが、ツアーやイベントの企画、介助人材の派遣・育成を実施しているセンターは、まだ少ないのが現状であった。これまでに、ヒアリングを行ったことのある最も先進的に事業を展開している伊勢志摩バリアフリーツアーセンター(三重県)に加え、福島県のバリアフリーツアーセンターの事業を行っているNPOのAと宮城県のバリアフリーツアーセンターを事業展開しているNPOのBにヒアリングを実施し現状と課題を整理した。

(1) 情報提供の課題

バリアフリー情報の提供を調査して提供しているが、必ずしもニーズに合っているわけではない。状況の変化も早いので対応が難しい。実際の相談件数も多くなく、年間10件程度である。相談を受けるのは車いす利用者より視覚障害者の方が多い。具体的内容は、食事の時にどこまで宿泊施設が手伝ってもらえるのか、浴室の使い勝手で、宿泊施設の提供情報だけでは不十分な点のアドバイスが多くなっている。

(2) ツアーの企画

旅行業としての登録はしていないので企画運営のみである。協力してもらえる旅行会社との連携が重要で、企画だけで収益を得るのはかなり難しいのが現状である。

(3) 介助者の派遣・育成

できるなら行いたい、手間をかけて欲しい人と、手間をかけて欲しくない人両方がいるのでその具体的対

応についてわかり対応できる人材を育てたい。全体を通したサポートをするパッケージ型と「ここだけ」のサービスをするスポット型両方に対応したい。

3) 実際のツアーの企画

ヒアリング等を踏まえ、従来から共同でモニターツアーを実施してきた岩手県金ケ崎町において、冬季の岩手らしいツアーを企画した。

①日時：平成25年2月17日(日)

②場所：金ケ崎町森山運動公園陸上競技場
金ケ崎町伝建群地区

③内容：冬季におけるツアーの課題および技術開発の途中にある音声ペンによる音声による観光情報案内の評価。

④参加者：60代男性1名、60代女2名

⑤主な結果

■情報提供について

- ・音声ペンによる音声観光情報案内は分かりやすかった。理由は、耳(音声)で聞けるのでとても良いと思う。細かい文字を読まずにすむ、ガイドの説明の話を聞くときに多人数の場合には後ろにいると声が聞き取りにくいことがあるなどであった。
- ・音声案内について、音声ペンはよいが、マップ(パンフレット)形式よりカード形式にしてみてもどうか。役に立つシステムなので色々なところに取り入れてみるのも良い、マイペースで歩きながら聞けるのが良い。詳しい案内できつと見物にも楽しみが湧くと思う。

使い方として、観光者へ事前にて配布するかによって用途方法を考える必要がある。事前の研修に利用(スケジュール等)すると良い。

■冬場の観光で改良すべきこと

- ・毎年同じではなく、アピールできるものが必要
- ・参加型があった方が良い(冬は見るだけだと寒い)
- ・高齢者(お金を持っている層)が呼び込める仕組み、たとえば、温泉パック、シャトルバスなどが必要。
- ・見物客にもプレゼント商品があると良い
- ・高齢者が孫を連れてきたいと思えるイベントを参加型で実施して欲しい

■バリアフリーツアーセンターについて

- ・バリアフリーツアーセンターを知らない
- ・結局使えないと思うが、情報をえる手段としては良い
- ・プライドや見栄を傷つけているような扱いを、恥ずかしいと思う部分もあることも注意して欲しい

3. まとめと今後の課題

今回は福祉事業所等が作成している商品の選定とバリアフリーツアーについての基本的な検討の段階までにとどまったが、福祉事業所が展開する商品の販路拡大の方向性、バリアフリーツアーセンター機能の基本的ニーズが把握できた。今後も、本研究にかかわって客観的根拠のある取り組みの提案ができるよう継続して研究を進めていく予定である。なお、本研究は岩手県立大学大学院社会福祉研究科高橋緑氏の協力を得ています。